

PLIEGO DE ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y OBSERVACIONES

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 1

Consulta/Observación:

Según lo establecido en el numeral 6.2 de la sección VI. Disposiciones Generales de la Directiva N° 009-2019-OSCE/CD, se considerará que las absoluciones a las consultas y/o observaciones no se encuentran motivadas cuando la Entidad se limite a señalar en el Pliego frases como: "Ceñirse a lo establecido en las Bases", "El área usuaria es la responsable de formular el requerimiento" entre otras. Es así que, en atención a lo señalado, solicitamos a la Entidad confirmar que todas las respuestas que brinde a las consultas y observaciones que efectúen los participantes se encontrarán debidamente sustentadas; siendo que el no cumplir con lo indicado anteriormente constituiría una vulneración a los principios que rigen la contratación pública, que a su vez podría devenir en una elevación por parte de los participantes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 19

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Respecto a su consulta, la absolución de las consultas y observaciones formuladas por los participantes serán absueltas con el sustento respectivo.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 2

Consulta/Observación:

Teniendo en consideración que el numeral 2.2.1. de las Bases Estándar para la contratación de servicios en general, aprobada mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, dispone que: "El órgano encargado de las contrataciones o comité de selección, según corresponda, no podrá exigir al postor la presentación de documentos que no hayan sido indicados en los acápites "Documentos para la admisión de la oferta"; solicitamos a la Entidad confirmar que los documentos señalados en el numeral materia de consulta, serán los únicos necesarios para la admisión de las ofertas de los postores.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.2.1 Literal: . Página: 15

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los postores presentarán la documentación exigidos en el numeral 2.2.1 de las bases del presente procedimiento de selección.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 3

Consulta/Observación:

Considerando que las bases estandarizadas aprobadas mediante Directiva N°001-2019-OSCE/CD, modificada por la Resolución N° 004-2022-OSCE/PRE, establecen que "La Entidad no puede exigir documentación o información adicional a la consignada en el presente numeral para el perfeccionamiento del contrato"; agradeceremos confirmar que solo se considerarán documentos de presentación obligatoria para el perfeccionamiento del contrato, aquellos que se encuentran señalados en el numeral 2.3. del Capítulo II - Del Procedimiento de Selección, de las Bases integradas.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: . Página: 16

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los postores presentarán la documentación exigidos en el numeral 2.3. del Capítulo II de las bases del presente procedimiento de selección.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 4

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el formato de presentación del detalle de los precios unitarios del precio ofertado, quedará a criterio del ganador de la buena pro, esto es, en formato libre.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: h Página: 17

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El comité de selección en su momento cumplirá con lo establecido en el artículo 68 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 5

Consulta/Observación:

De conformidad a lo establecido en el artículo 20 del Decreto Legislativo N° 1412 y artículo 3 de la Ley N° 31170, los cuales disponen la implementación de mesas de partes digitales/virtuales y notificaciones electrónicas por parte de las Entidades de la Administración Pública; solicitamos a la Entidad confirmar que el ganador de la buena pro podrá optar por presentar los documentos para el perfeccionamiento del Contrato a través de la mesa de partes física o virtual, siendo ambas formas igualmente válidas; asimismo, solicitamos nos brinden el link de la página web de la mesa de partes virtual, así como su horario de atención.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.4 Literal: . Página: 18

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma lo solicitado, tal como señala en el numeral 2.4.PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO de las bases que el postor ganador podrá presentar por mesa de partes fisico o virtual, por lo que se le brinda el link: <https://app.else.com.pe/mesadepartes/inicio.html> , el horario de atención se detalla en la misma plataforma.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

2.4.PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO de las bases que el postor ganador podrá presentar por mesa de partes fisico o virtual, por lo que se le brinda el link: <https://app.else.com.pe/mesadepartes/inicio.html> , el horario de atención se detalla en la misma plataforma

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 6

Consulta/Observación:

De conformidad a lo establecido en el artículo 20 del Decreto Legislativo N° 1412 y artículo 3 de la Ley N° 31170, los cuales disponen la implementación de mesas de partes digitales/virtuales y notificaciones electrónicas por parte de las Entidades de la Administración Pública; solicitamos a la Entidad confirmar que el Contratista podrá presentar el comprobante de pago a través de la mesa de partes física o virtual o al correo electrónico indicado por la Entidad, siendo todas estas formas igualmente válidas; asimismo, solicitamos nos brinden el link de la página web de la mesa de partes virtual, su horario de atención y/o la dirección electrónica a la cual se podrá enviar los comprobante de pago mensualmente.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 2.4 **Literal:** . **Página:** 18

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, el contratista podra presentar su comprobante d epago en mesa de partes fisico o virtual por lo que se le brinda el link: <https://app.else.com.pe/mesadepartes/inicio.html> , el horario de atención se detalla en la misma plataforma.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

2.5. FORMA DE PAGO

Dicha documentación se debe presentar en mesa de partes, sito en la Avenida Mariscal Sucre N° 400 Urbanización Bancopata ¿ Santiago ¿ Cusco o <https://app.else.com.pe/mesadepartes/inicio.html>

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 7

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que, para efectos del pago, la única documentación que estará a cargo del Contratista, será la presentación del comprobante de pago correspondiente; siendo que el Informe de Conformidad es de exclusiva responsabilidad de la Entidad, por lo que de existir demoras en su emisión, esto no afectará el pago a realizar a favor del Contratista.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.4 Literal: . Página: 18

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que para efectos de pago de pago el contratista presentará el Comprobante de pago previo a la presentación de su informe por la prestación de servicio mensual.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Entregable
Informe mensual de la prestación del servicio (actividades ejecutadas).

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 8

Consulta/Observación:

Con la finalidad de que el requerimiento contenga la descripción precisa de las características del servicio, solicitamos confirmar que los cuatro (04) Analistas de Soporte forman parte del Personal No Clave que requiere la Entidad.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 20

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que los Cuatro (04) Analistas de Soporte son personal NO CLAVE, así mismo, conforme se indican en las bases se aclara que el número de Analistas de Soporte solicitado es el mínimo requerido y es referencial. El CONTRATISTA deberá de garantizar los tiempos de atención en el horario establecido, por lo que el postor deberá de considerar en su oferta la cantidad necesaria para cumplir con los Plazos de Atención requeridos.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Cuatro (04) Analistas de Soporte (NO CLAVE)

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 9

Consulta/Observación:

Personal Requerido:

Solicitamos a la Entidad confirmar que únicamente podrán requerir el cambio del personal brindado por el Contratista, si cuentan con un motivo justificado, debidamente sustentado y relacionado a las funciones que se encuentre realizando el referido personal en el marco de la prestación del servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que, en caso ELSE solicite el cambio de un personal de soporte, el procedimiento a seguir sera:

- Comunicación de los motivos de la solicitud al Contratista.
- Respuesta del Contratista (en un plazo no mayor a tres días hábiles)
- Solicitud formal de cambio del personal (en caso corresponda).

Asi mismo, los motivos por los que ELSE podrá solicitar el cambio de un personal de soporte son:

- Inadecuada y/o Incompleta atención de Incidentes
- Personal laborando bajo efectos de alcohol o sustancias alucinógenas
- Personal realizando actividades que no se enmarcan en el procedimiento definido para la atención = 1 UP y cambio de personal

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

En caso ELSE solicite el cambio de un personal de soporte, el procedimiento a seguir sera:

- Comunicación de los motivos de la solicitud al Contratista.
- Respuesta del Contratista (en un plazo no mayor a tres días hábiles)
- Solicitud formal de cambio del personal (en caso corresponda).

Asimismo, los motivos por los que ELSE podrá solicitar el cambio de un personal de soporte son:

- Inadecuada y/o Incompleta atención de Incidentes
- Personal laborando bajo efectos de alcohol o sustancias alucinógenas
- Personal realizando actividades que no se enmarcan en el procedimiento definido para la atención = 1 UP y cambio de personal

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 10

Consulta/Observación:

Lugar de Prestación del Servicio:

A través del Decreto Supremo N° 130-2022-PCM, el Gobierno oficializó el fin del estado de emergencia nacional que se declaró en el año 2020 por las circunstancias que venían afectando la vida y la salud de las personas como consecuencia de la COVID-19. Es así que, se vio por conveniente derogar el Decreto Supremo n.° 016-2022-PCM, así como, los Decretos Supremos n.° 030-2022-PCM, n.° 041-2022-PCM, n.° 058-2022-PCM, n.° 063-2022-PCM, n.° 069-2022-PCM, n.° 076-2022-PCM, n.° 092-2022-PCM, n.° 108-2022-PCM y n.° 118-2022-PCM. En ese sentido, no tendría justificación alguna que se exija el cumplimiento de los ¿Aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Protocolo de Seguridad para evitar el contagio por SARS-COV2 (COVID 19)¿; en base a ello, agradecemos suprimir dichas exigencias.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge lo solicitado, se aclara que el 13 de enero del año 2024 se aprobó la RM-022-2024-MINSA, en la cual se resuelve; aprobar la Disposición Administrativa DA-349-MINSA/DGIESP-2024 directiva administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2.

Esta resolución ministerial sigue vigente a la fecha, por lo que debemos de respetar lo establecido en las disposiciones administrativas antes mencionadas.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Observación: Nro. 11

Consulta/Observación:

Disponibilidad:

Solicitamos a la Entidad aclarar que solo se pueden resolver los contratos en los supuestos previstos en el artículo 164° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, y siguiendo el procedimiento de resolución contractual previsto en el artículo 165° del mencionado Reglamento. Así, la decisión de la Entidad de resolver el Contrato, deberá ceñirse estrictamente a lo previsto en los referidos artículos del citado Reglamento.

En ese sentido, en estricta aplicación de la norma indicada, solicitamos suprimir el siguiente párrafo: "En caso de acumular 15 al mes, podrá tramitar el procedimiento de rescindir el contrato ", por contravenir los artículos en mención.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 8 **Literal:** . **Página:** 23

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículos 164° y 165° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la observación.

Otras penalidades

Disponibilidad

Se retira "En caso de acumular 15 al mes, podrá tramitar el procedimiento de rescindir el contrato".

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Otras penalidades

Disponibilidad

Se retira "En caso de acumular 15 al mes, podrá tramitar el procedimiento de rescindir el contrato".

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 12

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad incluir, al momento de la integración de las Bases, el Acuerdo de Confidencialidad, a fin de que todos los participantes podamos tener visualización del mismo y poder revisar sus condiciones.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 12 Literal: . Página: 24

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Las condiciones de confidencialidad requeridas están detalladas en el numeral 12 CONFIDENCIALIDAD de las bases. Se aclarará que una vez consentido la buena pro, ELSE alcanzará el acuerdo de confidencialidad al postor ganador para la firma de contrato.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

- 2.3. REQUISITOS PARA PERFECCIONAR EL CONTRATO
- i) acuerdo de confidencialidad

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 13

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la obligación de confidencialidad, no resulta aplicable en los siguientes supuestos:

1. Cuando la información en cuestión haya sido de difusión o acceso público;
2. Cuando la información en cuestión haya sido publicada antes de haber sido puesta a disposición del postor;
3. Cuando la información en cuestión ya obre en poder del postor y no esté sujeta a cualquier otro impedimento o restricción que le haya sido puesto de manifiesto;
4. Cuando la información en cuestión haya sido recibida a través de terceros sin restricciones y sin que implique incumplimiento del Contrato;
5. Cuando la información en cuestión haya sido independientemente desarrollada por el postor, siempre que no se hubiese utilizado para ello otra información confidencial; o
6. Cuando la información en cuestión deba ser revelada a alguna autoridad autorizada para dar cumplimiento a una orden de naturaleza judicial o administrativa, bastando para ello informar a la Entidad la recepción de dicha orden.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 12 Literal: .

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Página: 24

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acepta lo indicado, se incluirán las exclusiones en el acuerdo de confidencialidad.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 14

Consulta/Observación:

A través del Decreto Supremo N° 130-2022-PCM, el Gobierno oficializó el fin del estado de emergencia nacional que se declaró en el año 2020 por las circunstancias que venían afectando la vida y la salud de las personas como consecuencia de la COVID-19. Es así que, se vio por conveniente derogar el Decreto Supremo n.° 016-2022-PCM, así como, los Decretos Supremos n.° 030-2022-PCM, n.° 041-2022-PCM, n.° 058-2022-PCM, n.° 063-2022-PCM, n.° 069-2022-PCM, n.° 076-2022-PCM, n.° 092-2022-PCM, n.° 108-2022-PCM y n.° 118-2022-PCM. En ese sentido, no tendría justificación alguna que se exija el cumplimiento de alguna normativa con la que cuente la Entidad sobre estos supuestos; en base a ello, agradecemos suprimir el numeral 14 de las Bases.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 14 Literal: . Página: 24

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge lo solicitado, se aclara que el 13 de enero del año 2024 se aprobó la RM-022-2024-MINSA, en la cual se resuelve; aprobar la Disposición Administrativa DA-349-MINSA/DGIESP-2024 directiva administrativa que establece las disposiciones para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2.

Esta resolución ministerial sigue vigente a la fecha, por lo que debemos de respetar lo establecido en las disposiciones administrativas antes mencionadas.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 15

Consulta/Observación:

Una vez finalizado el contrato, solicitamos a la Entidad precisar el plazo dentro del cual devolverá la garantía de fiel cumplimiento que haya sido presentada en cumplimiento del requerimiento indicado en las Bases.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: CLÁUSULA Literal: 7ma Página: 30

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se precisa que el plazo máximo para la devolución de garantías de fiel cumplimiento será de 07 días hábiles.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 16

Consulta/Observación:

En relación al convenio arbitral incluido en el acápite indicado de las Bases, solicitamos a la Entidad precisar que el tipo de arbitraje será Institucional, toda vez que, de conformidad con el numeral 1 del artículo 223° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, las controversias que surjan entre las partes se resuelven mediante arbitraje institucional. Asimismo, de acuerdo con el artículo 230° del referido Reglamento, con la finalidad de garantizar que el laudo arbitral sea lo más imparcial posible, indicar de manera expresa que el Tribunal Arbitral que tenga a su cargo la solución de las eventuales controversias que surjan en relación al contrato, estará conformado por tres (3) árbitros. Finalmente, solicitamos se indique que las instituciones arbitrales entre las que se podrá escoger serán el Centro de Solución de Controversias de la PUCP o el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima, esto último en concordancia con el artículo 226° del aludido Reglamento.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: CLÁUSULA Literal: 19na Página: 34

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara, que según al artículo 223 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del estado, las controversias que surjan entre las partes sobre la ejecución, interpretación, resolución, inexistencia, ineficacia o invalidez del contrato se resuelven mediante conciliación, junta de resolución de disputas o arbitraje institucional, según corresponda y por acuerdo de las partes, por lo que no es necesario precisar en esta etapa lo solicitado.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 17

Consulta/Observación:

Lugar de prestación del servicio:

Solicitamos a la Entidad confirmar cuántas reuniones deben considerarse por año o por la duración del contrato.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Por la naturaleza del servicio, no es posible definir a priori la cantidad de reuniones, se aclara que las reuniones podrán ser de manera virtual y/o presencial y como mínimo se realizarán de manera trimestral.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 18

Consulta/Observación:

Lugar de prestación del servicio:

Solicitamos a la Entidad confirmar que de requerir una reunión presencial, se le tendrá que avisar al Contratista con una anticipación de 2 días hábiles, a fin de coordinar la fecha en la cual este deberá acercarse a la instalaciones de la Entidad.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que en caso se requiera una reunión presencial se convocará con una anticipación de dos (02) días. Asimismo, quien decide la modalidad presencial es el Supervisor del Servicio de ELSE.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

En caso de requerir reuniones presenciales en el local de ELSE, el Supervisor del Servicio de ELSE convocará al Supervisor del Contratista con una anticipación de dos (02) días para realizar la reunión, durante el horario de atención del servicio. Asimismo, quien decide la modalidad presencial es el Supervisor del Servicio de ELSE.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 19

Consulta/Observación:

Procedimiento de Atención:

Para efectos de dimensionar correctamente lo requerido por su Entidad, solicitamos informar la cantidad de incidentes mensuales que se han reportado y/o atendido en los últimos 12 meses.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 20

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Respecto a su consulta se precisa que se han atendido 20,400 tickets en los últimos 12 meses

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 20

Consulta/Observación:

Tipo de Asistencia a Usuarios:

Solicitamos a la Entidad confirmar que la atención a los usuarios de ELSE se realizará únicamente a través de las llamadas que estos efectúen a los números de los teléfonos celulares que serán remitidos por el Contratista al inicio del servicio.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 20

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el tipo de asistencia requerido es remota: se recibe las solicitudes de atencion por correo electrónico y se usa el telefono celular para coordinar la atencion de la solicitud

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 21

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que será válido presentar un Analista de Soporte Principal que cuente con el grado de bachiller en las carreras de ingeniería informática y/o ingeniería de sistemas y/o ingeniería electrónica y/o afines a las carreras de tecnologías de información.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 Página: 25

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge parcialmente lo solicitado con el fin de propiciar la mayor participación de postores se acepta que el Analista de Soporte Principal pueda ser Título Técnico o Universitario de Analista Programador; Ingeniero o Bachiller Informático; Ingeniero o Bachiller de Sistemas.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Personal requerido
Un (01) Analista de Soporte Principal (Personal Clave) ¿que cumpla con:
Título Técnico o Universitario de Analista Programador; Ingeniero o Bachiller Informático; Ingeniero o Bachiller de Sistemas.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 22

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que será válido presentar un Analista de Soporte Principal que sea un profesional técnico titulado en las carreras técnicas de administración de redes y comunicación y/o redes de computadoras y comunicación de datos.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.3.1 Página: 25

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acepta lo indicado debido a que el servicio se trata de una mesa de ayuda a un sistema de información. La administración de redes y comunicación y/o redes de computadoras y comunicación de datos no tiene relación con el soporte a sistemas de información.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Observación: Nro. 23

Consulta/Observación:

Analista de Soporte Principal:

De la revisión efectuada a las Bases, observamos que la Entidad requiere que el personal clave cuente con experiencia en soporte help desk a usuarios del sistema de información SIELSE, esto es, se requiere que en estricto la persona que se proponga cuente necesariamente con experiencia operando el sistema de información SIELSE, sistema que opera la propia Entidad y, por tanto, experiencia con la que solo podría contar el personal del Contratista que actualmente le brinda el servicio, lo cual limitaría la participación del resto de operadores, al establecerse un requerimiento tan irrazonable.

Siendo así y con la finalidad de que su Entidad no transgreda los lineamientos dados en la Directiva N° 001-2019-OSCE/CD, así como los Principios de Libertad de Concurrencia y Competencia, recogidos en los literales a y e del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado; solicitamos retirar todo extremo referido a contar con experiencia en los sistemas SIELSE.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 3.2 **Literal:** B.4 **Página:** 25

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Directiva N° 001-2019-OSCE/CD

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, conforme se indica en las bases el servicio requerido es específico para el soporte de mesa de ayuda a un sistema de información (SIELSE o ERP), por lo que el postor deberá de considerar que el Analista de Soporte Principal tenga experiencia en el soporte de mesa de ayuda en estos sistemas.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 24

Consulta/Observación:

Analista de Soporte Principal:

En línea con la consulta anterior, y con la finalidad de que la experiencia del personal propuesto se evalúe en base a las funciones y actividades que este realizó; solicitamos a la Entidad confirmar que el personal clave que se proponga deberá acreditar contar como mínimo con 2 años de experiencia en soporte help desk (mesa de ayuda) y/o soporte en sistemas de información empresarial y/o liderando equipos de trabajo en actividades de soporte y/o mantenimiento de sistemas de información y/o actividades en soporte tecnológico TI.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.2 Literal: B.4 Página: 25

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

No se acoge la consulta, en los requerimientos para el Analista de Soporte Principal, ya se define la experiencia requerida en el soporte de mesa de ayuda en sistemas de información.

No se acepta actividades de soporte tecnológico TI (hardware) por que no corresponden a la naturaleza del servicio solicitado.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 25

Consulta/Observación:

Analistas de Soporte (Personal no clave):

Con la finalidad de promover la pluralidad de postores, solicitamos a la Entidad confirmar que será válido presentar Analistas de Soporte que cuente como mínimo con 1 año de experiencia en soporte de sistemas de información en general.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acoge la consulta, con el fin de propiciar la mayor participación de postores, se requerira para este persoanl una experiencia mínima de un (01) año.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Analistas de Soporte (Personal no clave)
Experiencia de un (01) año mínimo en soporte de sistemas de información en general.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 26

Consulta/Observación:

Las Bases dicen: EISE facilitará el sistema y herramienta de gestión de Tickets e Incidentes.

Consulta:

Solicitamos a la Entidad confirmar cuál es la herramienta ITSM que utiliza y si dicha herramienta cuenta con el soporte vigente del fabricante.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 19

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

La entidad cuenta con un módulo de gestión de incidentes en su plataforma SIELSE y sí cuenta con el soporte vigente al ser propietario de la herramienta

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 27

Consulta/Observación:

Las Bases dicen: El Contratista facilitará enlace de Datos VPN entre sus instalaciones y ELSE, con un ancho de banda mínimo de 20 Mbps por Analista.

Consulta:

Solicitamos precisar la dirección y coordenadas donde se instalará el enlace, así como confirmar que será la Entidad la encargada de proporcionar el espacio y energía para la instalación de los equipos.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 19

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclarará que el enlace de datos requerido es un enlace de datos VPN por Internet gestionado por el contratista, quien deberá de garantizar las condiciones para su operación continua (la VPN a implementar se realizará con un acceso proveído por ELSE a través de un software de cliente VPN a ser instalado en la estación de trabajo del personal de soporte

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Infraestructura Mínima

El contratista deberá facilitar:

¿ Enlace de Datos VPN por Internet gestionado por el contratista, quien deberá de garantizar las condiciones para su operación continua (la VPN a implementar se realizará con un acceso proveído por ELSE a través de un software de cliente VPN a ser instalado en la estación de trabajo del personal de soporte.

Entidad convocante :EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura :CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria :1

Objeto de contratación :Servicio

Descripción del objeto :SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 28

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que los plazos de atención precisados en el numeral materia de consulta hacen referencia a los tiempos con los que debe cumplir el Contratista para dar respuesta a los incidentes, esto es, desde que el incidente es reportado por los usuarios, hasta la generación del ticket de atención.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 7 Literal: . Página: 22

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El numeral 7 PLAZOS DE ATENCION, hace referencia al tiempo máximo de atención del incidente (solución).

Se aclara que el plazo máximo para el registro del incidente es de diez (10) minutos y para la calificación del mismo el plazo máximo es de diez (10) minutos, conforme se indica en el numeral 4 FUNCIONES DEL PERSONAL.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

7. PLAZOS DE ATENCION

¿ Los plazos para el registro y generación de tickets son:

1 - 10 minutos - para el registro del incidente

2 - 10 minutos - para la calificación del incidente

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 29

Consulta/Observación:

Duración del servicio:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el plazo de ejecución del servicio se contabilizará a partir del día siguiente de la culminación de la etapa preoperativa, fecha que quedará precisada en el Acta de Inicio del Servicio que suscribirán ambas partes.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma el plazo de ejecución conforme se indica en las bases.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 30

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que cuando se hace mención a la realización de la instalación y operación del servicio, se está haciendo referencia a la etapa preoperativa.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 13 Literal: . Página: 24

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que no corresponde a la etapa pre operativa en el parrafo señalado en el numeral 13 del capitulo III será aplicado en caso el personal realice la instalación y operación del servicio en las instalaciones de ELSE deberá de tener vigente su Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo de corresponder.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

El personal que realice la instalación y operación del servicio en las instalaciones de ELSE deberá de tener vigente su Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo de corresponder. Se validará la documentación al momento de realizar la instalación de la solución.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 31

Consulta/Observación:

De corresponder la presentación del requisito de una garantía de fiel cumplimiento del contrato, solicitamos a la Entidad confirmar que en la Carta Fianza que se presente para acreditar dicho requisito, se colocarán los siguientes datos, tal como a continuación se precisa:

- Denominación social de la Entidad: EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.
- Nomenclatura del procedimiento: CP-SM-46-2024-ELSE-1
- Objeto de contratación: SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE.

Acápíte de las bases : Sección: Especifico Numeral: 2.3 Literal: a Página: 16

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que en la garantía de fiel cumplimiento deberán señalar los datos:

Denominación social de la Entidad: EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

- Nomenclatura del procedimiento: CP-SM-46-2024-ELSE-1
- Objeto de contratación: SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 32

Consulta/Observación:

Infraestructura mínima:

De la revisión efectuada a las Bases, observamos que en el tercer ítem del acápite materia de consulta se requiere que el contratista cuente con 5 teléfonos móviles; sin embargo, en el cuarto ítem, se menciona el que se cuente con 1 teléfono móvil, con lo cual observamos la contradicción existente dentro del requerimiento, lo cual generaría la imprecisión en las Bases. En ese sentido, solicitamos a la Entidad confirmar que lo requerido es que el Contratista cuente como mínimo con 5 teléfonos móviles, que cuenten con conectividad y garanticen la comunicación móvil.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 20

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que se requiere un (01) teléfono móvil para ser utilizado como punto de contacto con los usuarios de la mesa de ayuda, por lo que se elimina 05 teléfonos móviles.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Infraestructura Mínima

¿ Deberá de contar como mínimo con 05 equipos de cómputo nuevos y 05 licencias del software de acceso remoto AnyDesk (una para cada Analista).

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 33

Consulta/Observación:

Infraestructura mínima:

De no confirmarse la consulta anterior, solicitamos a la Entidad aclarar el por qué se hace mención en el cuarto ítem del acápite ¿Infraestructura mínima¿, a 01 teléfono móvil.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 20

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que se requiere un (01) teléfono móvil para ser utilizado como punto de contacto con los usuarios de la mesa de ayuda.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Infraestructura Mínima
Deberá de contar como mínimo con 05 equipos de cómputo nuevos y 05 licencias del software de acceso remoto AnyDesk (una para cada Analista).

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 34

Consulta/Observación:

Procedimiento de Atención:

Solicitamos a la Entidad que, al momento a la integración, se incluya el procedimiento de atención de incidentes, a fin de que este pueda ser revisado por todos los participantes del presente procedimiento de selección.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 20

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

El procedimiento de atención de incidentes se basa en el framework ITIL, los postores deben basarse en estas prácticas para realizar las revisiones que necesiten.

Conforme se indican en las bases, el procedimiento se alcanzará al contratista al día siguiente de la firma de contrato y se aclara que este es parte del Sistema Integrado de Gestión de ELSE

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Procedimiento de atención

El procedimiento de atención se alcanzará al contratista, al día siguiente de la firma de contrato.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 35

Consulta/Observación:

Los Términos de Referencia señalan que el help desk debe atender a todas las empresas clientes que defina ELSE; al respecto, y con la finalidad de dimensionar correctamente el requerimiento, solicitamos a la Entidad indicar la relación de las empresas clientes de ELSE.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 20

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que el dimensionamiento del servicio se ha realizado tomando en cuenta la cantidad de incidentes gestionados. Con el fin de apoyar en lo solicitado se indican que las empresas a las cuales actualmente se brinda el servicio son: Electro Sur Este, Electro Puno, Sociendad Eléctrica del Sur Oeste, Electro Sur, Electro Ucayali y Adinelsa.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 36

Consulta/Observación:

Atención al Cliente de SIELSE:

Solicitamos a la Entidad que, al momento a la integración, se incluya el protocolo de atención, a fin de que este pueda ser revisado por todos los participantes del presente procedimiento de selección.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 20

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclara que la recepción de solicitudes de atención (incidentes) se realizará a través de correo electrónico, tendrán un formato libre de acuerdo a la necesidad de los usuarios.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Atención al Cliente de SIELSE

El protocolo de atención es definido por ELSE.

La recepción de solicitudes de atención (incidentes) se realizará a través de correo electrónico, tendrán un formato libre de acuerdo a la necesidad de los usuarios.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 37

Consulta/Observación:

Etapas Pre-Operativa:
Solicitamos confirmar que la capacitación que efectue la Entidad sobre el servicio de help desk en el sistema de información SIELSE, se brindará a todo el equipo que establezca el Contratista.

Acápites de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se aclarará que la capacitación al personal que defina el contratista (comó maximo 5 personas) en el sistema de información SIELSE se realizará de manera presencial en el local principal de ELSE en la Av. Mariscal Sucre 400 - Urb. Bancopata Santiago

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Etapas Pre-Operativa
... La capacitación al personal que defina el contratista (comó maximo 5 personas) en el sistema de información SIELSE se realizará de manera presencial en el local principal de ELSE en la Av. Mariscal Sucre 400 - Urb. Bancopata Santiago

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 38

Consulta/Observación:

Con la finalidad de promover una mayor participación de postores, solicitamos a la Entidad ampliar el periodo de la etapa pre-operativa a 60 días calendario, el cual incluirá todas las actividades por realizar detalladas en el acápite materia de consulta.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 3.1 Literal: . Página: 21

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se acepta lo indicado con la finalidad de promover la mayor participación.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Etapa Pre-Operativa

A partir del día siguiente de la firma de contrato y por un período máximo de 60 días calendario o hasta que el contratista confirme la capacitación de su personal en el SIELSE, el cual no deberá exceder el plazo de 60 días calendarios.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:15:19

Consulta: Nro. 39

Consulta/Observación:

Solicitamos a la Entidad confirmar que el informe mensual del servicio al que se hace mención en el numeral materia de consulta, hace referencia al informe que elaborará la propia Entidad.

De no ser así, solicitamos a la Entidad eliminar dicha expresión, ya que de ser responsabilidad del contratista, no se ha establecido el contenido que deberá tener dicho informe ni el plazo para su entrega

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: . Página: 22

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Análisis respecto de la consulta u observación:

Se confirma que el informe mensual del servicio lo realizará el Supervisor del Servicio de ELSE para el trámite de pago, sin embargo el contratista deberá presentar como entregable mensual el informe de sus actividades ejecutadas.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Entregable
Informe mensual de la prestación del servicio (actividades ejecutadas).

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:40:41

Observación: Nro. 40

Consulta/Observación:

Confiabilidad:

De la revisión efectuada a las Bases, observamos que la Entidad establece que se aplicará una penalidad por inadecuada atención del incidente; al respecto, de acuerdo a lo indicado en artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, los documentos del procedimiento de selección pueden establecer penalidades distintas a las penalidades por mora referidas en el artículo 162 de dicho Reglamento, siempre que estas sean, entre otras, objetivas; situación que no ocurre en el presente caso, toda vez que el supuesto de penalidad que pretende aplicar su Entidad se tendría que evaluar en función a la subjetividad del usuario al que se le brinde atención por el incidente, lo cual a todas luces contraviene lo establecido en la normativa.

En ese sentido, solicitamos a la Entidad eliminar el supuesto de penalidad referido a la inadecuada atención del incidente, ya que el mismo supone ser un supuesto subjetivo que dependería única y exclusivamente del criterio del usuario afectado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: . Página: 22

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículos 162° y 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, se aclara que la evaluación de la atención será realizada por el supervisor del servicio, quien determinará si la atención fue realizada cumpliendo el procedimiento de atención.

Las penalidades definidas en el numeral 8 corresponden estrictamente a criterios de calidad de la atención de estos tickets.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:40:41

Observación: Nro. 41

Consulta/Observación:

Confiabilidad:

De la revisión efectuada a las Bases, observamos que la Entidad establece que se aplicará una penalidad por incompleta atención del incidente; al respecto, de acuerdo a lo indicado en artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, los documentos del procedimiento de selección pueden establecer penalidades distintas a las penalidades por mora referidas en el artículo 162 de dicho Reglamento, siempre que estas sean, entre otras, objetivas; situación que no ocurre en el presente caso, toda vez que el supuesto de penalidad que pretende aplicar su Entidad se tendría que evaluar en función a la subjetividad del usuario al que se le brinde atención por el incidente, lo cual a todas luces contraviene lo establecido en la normativa.

En ese sentido, solicitamos a la Entidad eliminar el supuesto de penalidad referido a la incompleta atención del incidente, ya que el mismo supone ser un supuesto subjetivo que dependería única y exclusivamente del criterio del usuario afectado.

Acápite de las bases : Sección: Especifico Numeral: 8 Literal: . Página: 22

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículos 162° y 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, se aclara que la evaluación de la atención será realizada por el supervisor del servicio, quien determinará si la atención fue realizada cumpliendo el procedimiento de atención. Las penalidades definidas en el numeral 8 corresponden estrictamente a criterios de calidad de la atención de estos tickets.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:
null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:40:41

Observación: Nro. 42

Consulta/Observación:

Confiabilidad:

De la revisión efectuada a las Bases, observamos que la Entidad establece que se aplicará una penalidad por escalamiento indebido para atención del incidente; al respecto, de acuerdo a lo indicado en artículo 163 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, los documentos del procedimiento de selección pueden establecer penalidades distintas a las penalidades por mora referidas en el artículo 162 de dicho Reglamento, siempre que estas sean, entre otras, congruentes; situación que no ocurre en el presente caso, toda vez que el supuesto de penalidad que pretende aplicar su Entidad no define qué supone realizar un escalamiento indebido ni cuáles son los criterios para determinar que un escalamiento resultó siendo indebido; por lo que nos encontraríamos frente a un requerimiento impreciso y ambiguo.

En ese sentido, solicitamos a la Entidad eliminar el supuesto de penalidad referido al escalamiento indebido para atención del incidente, ya que el mismo no resulta ser un supuesto debidamente delimitado ni preciso.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 8 **Literal:** . **Página:** 22

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículos 162° y 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

NO SE ACOGE LA OBSERVACION, se aclara que en el procedimiento de atención de incidentes se detalla que existen niveles de atención y que el proceso de escalamiento debe estar acompañado de requisitos de información para que el siguiente nivel pueda continuar la atención del ticket, el supuesto de penalidad se configura cuando el primer nivel de atención no alcanza estos requisitos.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

null

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	22:47:37

Observación: Nro. 43

Consulta/Observación:

Confiabilidad:

De la revisión efectuada a las Bases, observamos que la Entidad establece que se aplicará una penalidad por ausencia del personal; al respecto, solicitamos a la Entidad retirar y eliminar dicho supuesto de penalidad, toda vez que ya en la sección disponibilidad del numeral materia de la presente observación, se están estableciendo supuestos de penalidad y formas de cálculo por ausencias y faltas de disponibilidad del personal.

Acápite de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 8 **Literal:** . **Página:** 22

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículos 162° y 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE LA OBSERVACION

se retira la aplicación de la penalidad por ausencia del personal =1 UP.

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

se retira la aplicación de la penalidad por ausencia del personal =1 UP.

Entidad convocante : EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO SUR ESTE S.A.A.

Nomenclatura : CP-SM-46-2024-ELSE-1

Nro. de convocatoria : 1

Objeto de contratación : Servicio

Descripción del objeto : SERVICIO DE MESA DE AYUDA DEL SIELSE

Ruc/código :	20538595188	Fecha de envío :	02/09/2024
Nombre o Razón social :	HITSS PERU SAC	Hora de envío :	23:01:14

Observación: Nro. 44

Consulta/Observación:

Disponibilidad:

De la revisión efectuada a las Bases, observamos que la Entidad establece que se aplicará una penalidad por cada falta de disponibilidad de un Analista en la Supervisión del Soporte; al respecto, observamos que las denominaciones que en las presentes Bases se han establecido para el personal clave y no clave son Analista de Soporte Principal y Analistas de Soporte, respectivamente, mas no se ha establecido en ningún extremo de las Bases la existencia de un Analista en la Supervisión del Soporte, por lo que para efectos de evitar que el requerimiento sea impreciso, solicitamos eliminar la referida penalidad o, en su defecto, confirmar que el supuesto de penalidad materia de observación, hace referencia exclusivamente al Analista de Soporte Principal (Personal Clave).

Acápíte de las bases : **Sección:** Especifico **Numeral:** 8 **Literal:** . **Página:** 22

Artículo y norma que se vulnera (En el caso de Observaciones):

Artículos 162° y 163° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado

Análisis respecto de la consulta u observación:

SE ACOGE LA OBSERVACION, se confirma que el supuesto de penalidad materia de observación, hace referencia exclusivamente al Analista de Soporte Principal (Personal Clave).

Precisión de aquello que se incorporará en las bases a integrarse, de corresponder:

Disponibilidad

¿ 0.1 UP por cada falta de disponibilidad del Analista de Soporte Principal (personal clave).